

HAMBATAN PELAYANAN KARTU HASIL STUDI (KHS) MAHASISWA

Jailani

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry

Fakhruddin

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry

ABSTRACT

The system of academic services based E-administration which should provide more optimal and timely, but in practice there are various obstacles and problems that impact on service delay of Card Study Results (KHS). KHS service delay is also affecting the access charging Study Plan Card (KRS) for the next semester. Moving and these problems, the researchers interested in conducting in-depth study of the inhibiting factors that affect service of Student's Study Result Card (KHS). Design of the reaserch is a qualitative descriptive study by using field research (field research) located at the Faculty of Dakwah and communication UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Data obtained based on observations and interviews with 6 informants consisting of Sub. Section Academic employees namely chief and his staff, and 40 students from four departments namely the Department of Communications and Broadcasting Islam, the Department of Guidance and Counseling Islam, the Department of Management Propagation and the Department of Community Development Islam, and 10 students consisting of 5 men and 5 women to each department. Results show the quality of service system based academic information e-administrassion existing Faculty of Dakwah and Communication UIN Ar-Raniry not sufficient, because the quality of service less effective as well as staff from the academic tends to slow in handle every student needs, other factors caused by moral responsibility of lecturers and expertise (skills) in the process of filling study results on faculty portal, as well as other supporting facilities such as electricity and internet network capacity.

ABSTRAK

Sistem pelayanan akademik berbasis E-administration yang seharusnya memberikan pelayanan yang lebih optimal dan tepat waktu, dalam pelaksanaannya terdapat berbagai hambatan dan permasalahan yang berdampak pada keterlambatan pelayanan Kartu Hasil Studi (KHS). Keterlambatan pelayanan KHS juga berdampak pada akses pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) untuk semester berikutnya. Beranjak dan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian secara mendalam mengenai faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan Kartu Hasil Studi (KHS) Mahasiswa. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan desain penelitian lapangan (field research) yang berlokasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Data diperoleh berdasarkan hasil observasi dan wawancara langsung dengan informan yaitu 6 orang pegawai Sub. Bagian Akademik yaitu kepala dan stafnya, dan 40 orang mahasiswa dari empat jurusan yaitu Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam 10 orang, Jurusan Bimbingan Penyuluhan Islam 10 orang, Jurusan Manajemen Dakwah 10 orang dan Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam 10 orang yang terdiri dari 5 orang laki-laki dan 5 orang perempuan untuk masing-masing jurusan. Hasil Penelitian menunjukkan kualitas pelayanan sistim informasi akademik berbasis e-administrassion yang ada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry belum cukup memadai, dikarenakan kualitas pelayanan yang kurang efektif serta staff dari akademik cenderung lamban dalam menagani setiap kebutuhan mahasiswa, faktor lainnya disebabkan oleh tenaga pengajar menyangkut sikap (Attitude) dan keahlian (skill) dalam proses pengisian nilai pada portal dosen, serta sarana pendukung lainnya seperti energi listrik dan kapasitas internet.

A. Pendahuluan

1. Latar belakang masalah

Bergulirnya reformasi negara Indonesia, merupakan sebuah tatanan baru terhadap pola pemikiran masyarakat semakin terbuka dalam segala bidang-bidang pemerintah yang paling menonjol adalah manajemen biokrasi. Manajemen adalah satu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarah suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah managing pengelolaan; sedangkan pelaksananya disebut manager atau pengelola.

Pengaruh reformasi biokrasi semakin nampak kepermukaan pada kontokator pemerintah, baik di pusat maupun di daerah pelaksanaan manajemen pelayanan semakin terbuka dan masyarakat tidak lagi memadamng birokrasi sebagai momok. Lahirnya uu nomor : 43 tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian dengan berbagai aturan pelaksanaannya, bahwa kedudukan dan peran pegawai negeri sipil sebagai salah satu unsur aparatur negara bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan dalam penyelenggaraan negara, pemerintah dan pembangunan.

Adapun hal-hal yang harus diatur dalam standarisasi pelayanan publik minimal mencakup :

1. Prosedur pelayanan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan;
2. Waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
3. Biaya pelayanan termasuk rinciannya;
4. Produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
5. Penyediaan sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian layanan; dan
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang didasarkan atas keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan pada sub.bagian Akademik dan kemahasiswaan perlu berjalan dengan baik, dan tepat waktu. Akan tetapi yang terjadi sebaliknya sering terlambat dan tidak memuaskan publik. Hal ini merupakan sebagian faktor yang dapat menghambat kelancaran pengisian kartu

rencana studi (KRS) tentukan publik dalam pelayanan adalah, harus bersikap profesional, jujur, adil, dan merata, sesuai yang diamanahkan dalam undang-undang tersebut di atas.

Kristiadi (1998) memberikan kriteria tentang pelayanan berkualitas meliputi; kesederhanaan prosedur, kemudahan pencapaian (aksesabilitas), keamanan, ketertiban, kenyamanan, kecepatan dan ketepatan. Sariatmodjo, dkk. (1999), mengemukakan ciri-ciri kualitas dalam pelayanan antara lain;

- a. kecepatan waktu pelayanan;
- b. akurasi pelayanan;
- c. kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan,
- d. kemudahan mendapatkan pelayanan, dan;
- e. kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

Pemberian kartu hasil studi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi belum sesuai dengan yang diharapkan. Belum adanya kualitas sebagaimana tersebut diatas. Kartu Hasil Studi (KHS) mahasiswa seharusnya diterima tepat waktu sebagaimana yang ditetapkan dalam jadwal waktu pengisian Kartu Rencana Studi (KRS). Mahasiswa setiap semester tidak puas dengan terlambatnya keluar KHS.

Beranjak dari permasalahan tersebut diatas, maka tertarik untuk mengadakan penelitian secara mendalam apa yang sebenarnya terjadi dalam pelayanan, kekurangan sumber daya, kekurangan fasilitas atau manajemen kurang efektif sehingga lahirnya sebuah judul : “Hambatan Pelayanan Kartu Hasil Studi (KHS) Mahasiswa : Studi Operasional Pelayanan Publik pada Sub. Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh” .

2. Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah adalah :

1. Mengapa Penyelesaian Kartu Hasil Studi (KHS) mahasiswa pada Sub. Bagian Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh tidak tepat waktu?

2. Apa saja faktor penghambat penyelesaian Kartu Hasil Studi mahasiswa pada Sub. Bagian Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh?

3. Fokus Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

1. Pelayanan Kartu Hasil Studi (KHS) mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada Sub. Bagian Akademik belum berjalan secara efektif dan efisien. Sebagai indikatornya yang menonjol adalah belum diterimanya KHS oleh mahasiswa tepat waktu.
2. Faktor penghambat manajemen pelayanan ialah belum adanya standar operasional pelayanan. Indikatornya adanya perilaku kurang baik pada pelayanan dipengaruhi oleh sistem kerja berkaitan dengan sumber daya manusia dan penggunaan media elektroknik.

4. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- a. Menjadi salah satu panduan dalam memaksimalkan manajemen pelayanan berdasarkan UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- b. Menjadi salah satu kontribusi akademis dalam mengembangkan konsep dan teori manajemen pelayanan.
- c. Diharapkan penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran untuk dijadikan penelitian yang akan datang.

b. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan dorongan etika dan membangkitkan kesadaran akan hak dan kewajiban. Juga dapat memberikan kontribusi pengetahuan kepada masyarakat bagaimana proses manajemen pelayanan yang baik.

c. Bagi Institusi terkait

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman manajemen pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

d. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan informasi manajemen pelayanan kepada pemerintah. Pemerintah dapat bersikap arif dan bijaksana secara aktif mengawasi proses implementasi UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada setiap instansinya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Pelayanan

Bergulirnya reformasi negara Indonesia, merupakan sebuah tatanan baru terhadap pola pemikiran masyarakat. Pemikiran masyarakat semakin terbuka dalam segala bidang. Bidang administrasi pemerintahan yang paling menonjol adalah manajemen birokrasi. Manajemen adalah suatu *proses* atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah *managing-pengelolaan*; sedang pelaksananya disebut manager atau pengelola.¹

Pengaruh reformasi birokrasi semakin nampak kepermukaan pada kantor-kantor pemerintah, baik di pusat maupun di daerah. Pelaksanaan manajemen pelayanan semakin terbuka dan masyarakat tidak lagi memandang birokrasi sebagai momok. Lahirnya UU Nomor:43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian dengan berbagai aturan pelaksanaannya, ...bahwa kedudukan dan peran pegawai negeri sipil sebagai salah satu unsur aparatur negara bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan negara, pemerintah dan pembangunan.²

¹ G.R. Terry dan L.W. Rue, (Alih bhs. G.A. Ticoalu), (2005), Dasar-dasar Manajemen, Bumi Aksara, Jakarta, hlm. 1

² Undang-undang Nomor: 43 Tahun 1999.

Adapun hal-hal yang harus diatur dalam standarisasi pelayanan publik minimal mencakup :

1. prosedur pelayanan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan;
2. waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
3. biaya pelayanan termasuk rinciannya;
4. produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
5. penyediaan sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian pelayanan; dan
6. kompetensi petugas pemberi pelayanan yang didasarkan atas keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.³

Pelayanan pada sub. Bagian Akademik dan kemahasiswaan perlu berjalan dengan baik, dan tepat waktu. Akan tetapi yang terjadi sebaliknya sering terlambat dan tidak memuaskan publik. Hal ini merupakan sebagai faktor yang dapat menghambat kelancaran pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) mahasiswa. Tuntutan publik dalam pelayanan adalah, harus bersikap profesional, jujur, adil dan merata, sesuai yang diamanahkan dalam Undang-undang tersebut di atas. Kristiadi (1998) memberikan kriteria tentang pelayanan berkualitas meliputi; kesederhanaan prosedur, kemudahan pencapaian (aksesabilitas), keamanan, ketertiban, kenyamanan, kecepatan dan ketepatan. Sariatmodjo, dkk. (1999), mengemukakan ciri-ciri kualitas dalam pelayanan antara lain;

- 1) ketepatan waktu pelayanan,
- 2) akurasi pelayanan,
- 3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan,
- 4) kemudahan mendapatkan pelayanan, dan
- 5) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.⁴

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa

³ Keputusan Menpan Nomor : 81 Tahun 1993.

⁴ Sariatmodjo, H. Soewando, Sudarsono Soedadi, H.M. Arif Mulyadi, dkk., 1999, *Pelayanan Prima* (Bahan Diklat Administrasi Umum), Pendidikan Latihan Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur.

dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN 81/93). Pelayanan adalah aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.⁵ Dalam perundang-undangan pelayanan publik ini meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yaitu pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata.⁶

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, maka yang dimaksudkan pelayanan adalah orang atau seseorang yang bekerja pada instansi pemerintah pusat atau daerah baik negeri maupun swasta untuk melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan dengan tidak mengenal pamrih.

2. Hakekat Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep-Men-Pan) No. 63 Tahun 2000, menyatakan hakekat dari pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Undang-undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999, Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional. Selaku pelayan masyarakat, Pegawai Negeri Sipil harus memberikan pelayanan yang terbaik atau prima kepada penerima pelayanan tanpa pandang bulu. Jadi Pegawai Negeri Sipil berkewajiban memberikan pelayanan atau melayani, bukan minta dilayani.

Dengan demikian pegawai yang bertugas di Kantor Pemerintah/swasta adalah pelayan masyarakat yang membutuhkan bantuan untuk dilayani.

⁵ *Endang Wirjatmi Trilestari*, (2007), Manajemen Pelayanan Umum, hlm. 2

⁶ Pasal 5 (1) dan (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

3. Tugas Sub. Bagian Akademik

Sub. Bagian akademik dan kemahasiswaan merupakan salah satu tata organisasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Mempunyai tugas penyusunan membuat rencana kerja akademik dan kemahasiswaan, registrasi mahasiswa. Pelaksanaan administrasi pembinaan kelembagaan mahasiswa dan alumni, kegiatan kemahasiswaan, pengelolaan kesejahteraan mahasiswa, administrasi pendidikan dan pengajaran, administrasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, penilaian prestasi kegiatan dan proses penelenggaraan kegiatan serta penyusunan laporan.⁷

Dalam Pasal 109 ayat (1) Adiministrasi akademik merekam dan menyimpan layanan pendidikan diberikan kepada mahasiswa serta hasilnya mulai dari penerimaan mahasiswa baru, penyelenggaraan perkuliahan, ujian sampai pemberian ijazah serta pelaporan.⁸

Penyelenggaraan perkuliahan dan hasil perkuliahan itu merupakan tanggung jawab Sub. Bagian Akademik di Fakultas. Sub. Bagian akademik mempunyai tugas pokok lebih kurang 15 buah. Salah satu tugasnya yang sangat penting adalah merencanakan/mengorganisir pengisian KRS/KHS dengan mempedomani Kalender Akademik UIN Ar-Raniry. Tugas yang kedua adalah menjaga keaslian dan kerahasiaan dokumentasi Akademik dan Kemasiswaan, seperti KHS, KRS,transkripsi nilai serta berkas nilai hasil siding Munaqasyah Skripsi mahasiswa.⁹

Organisasi Penyelenggara akademik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan. Pembentukan meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi bagian akademik dan kemahasiswaan mempunyai tugas penyusunan rencana dan program kerja, konsep rencana dan program akademik dan kemahasiswaan, registrasi mahasiswa, pelaksanaan administrasi pembinaan kelembagaan mahasiswa dan alumni, kegiatan kemahasiswaan, pengelolaan kesejahteraan mahasiswa,

⁷ Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2008 Tentang Statuta Istitut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, pasal 52, hlm. 23.

⁸ Pasalal 109, pasal (1), Statuta IAIN Ar-Raniry Banda Aceh, hlm. 47

⁹ Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry (2002), Tugas Pokok Pimpinan dan Karyawan Fakultas Dakwah, hlm. 7.

administrasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, penilaian prestasi kegiatan dan proses penyelenggaraan kegiatan serta penyusunan laporan.

Dalam pasal 109 ayat (1) Administrasi akademik merekam dan menyimpan layanan pendidikan diberikan kepada mahasiswa serta hasilnya mulai dan penerimaan mahasiswa baru, penyelenggaraan perkuliahan, ujian sampai pemberian ijazah serta pelaporan.

Penyelenggaraan perkuliahan dan hasil perkuliahan itu merupakan tanggung jawab Sub. Bagian Akademik di Fakultas. Sub. Bagian Akademik mempunyai tugas pokok lebih kurang 15 buah. Salah satu tugasnya yang sangat penting adalah merencanakan/mengorganisir pengisian KRS/KHS dengan mempedomani Kalender Akademik UIN Ar-Raniry. Tugas utama yang kedua menjaga keaslian dan kerahasiaan dokumentasi Akademik dan Kemahasiswaan, seperti, KRS, KHS, Transkrip Nilai serta Berkas Nilai hasil Sidang Munaqasyah skripsi mahasiswa.

Organisasi penyelenggara akademik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan. Pembentukan meliputi pelaksanaan layanan, pengolahan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi.

C. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif Kualitatif, yaitu penelitian yang tidak mengadakan perhitungan. Menurut lexy J. Moleong penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya : perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Dilakukan dengan cara holistik dan diskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks yang khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Pemilihan lokasi ini didasari pada pertimbangan pelayanan publik yang diberikan belum maksimal.

3. Sumber data

Data adalah catatan atas kumpulan fakta. Data merupakan bentuk jamak dari datum, berasal dari bahasa Latin yang berarti sesuatu yang diberikan. Dalam keilmuan (ilmiah), fakta dikumpulkan untuk menjadi data. Data kemudian diolah sehingga dapat diutarakan secara jelas dan tepat sehingga dapat dimengerti oleh orang lain yang tidak langsung mengalaminya sendiri, hal ini dinamakan deskripsi.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Sumber data ini dicatat melalui catatan tertulis yang dilakukan melalui wawancara terhadap pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti, baik informan maupun responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya. Dalam hal ini yang menjadi data sekunder yaitu buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, dokumen-dokumen yang berisi informasi penting.

c. Data Tersier

Data tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap data primer maupun sekunder seperti kamus hukum, kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI), ensiklopedia dan lain-lain.

4. Teknik Pengumpulan Data

Sehubungan dengan pendekatan penelitian diatas, teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dilakukan dengan cara mengunjungi langsung ke objek penelitian Sub. Bagian Akademik Fakultas Dakwah. Penelitian ini dilakukan melalui serangkaian kegiatan seperti :

a. Observasi

Observasi berasal dari bahasa Latin yang berarti “melihat” dan “memperhatikan”. Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut (Lin Tri : 2004).

Menurut Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian bersifat perilaku dan tindakan manusia, fenomena alam, proses kerja dan penggunaan responden kecil.

Dengan demikian observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian terhadap aktivitas yang ada di Sub. Bagian Akademik, mulai dari proses sampai diterimanya Kartu Hasil Studi oleh mahasiswa.

b. Wawancara

Wawancara ialah salah satu metode pengumpulan bahan berita, yakni bertujuan menggali informasi, komentar, opini, fakta, atau data tentang suatu masalah atau peristiwa. Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara yang mewawancarai dan yang diwawancarai. Wawancara yang dalam istilah lain dikenal dengan interview merupakan suatu metode pengumpulan berita, data, atau fakta di lapangan. Prosesnya bisa dilakukan dengan bertatap muka langsung (*face to face*) dengan narasumber maupun secara tidak langsung seperti melalui telepon, internet atau surat (wawancara tertulis).

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dan seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu. Tujuan utama wawancara yaitu memperoleh informasi yang lebih mendetail mengenai pribadi interview maupun hal yang diketahuinya. wawancara, yaitu melakukan tanya-jawab dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah penelitian yaitu aparatur sub. bagian akademik, dosen dan yang mendapat pelayanan pada sub. bagian akademik.

Wawancara ini akan dilakukan secara langsung dengan informan yaitu 6 orang pegawai sub. bagian akademik yaitu kepala dan staffnya dan 40 orang mahasiswa dari empat jurusan, yaitu jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam 10 orang, Jurusan Bimbingan Penyuluhan Islam 10 orang, Jurusan Manajemen Dakwah 10 orang dan Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam 10 orang yang terdiri dari 5 orang laki-laki dan 5 orang

perempuan untuk masing-masing jurusan. Mereka ini dapat mewakili jurusan masing-masing dan dianggap mampu memberikan jawaban yang valid.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dan lembaga yang diteliti. Dokumentasi adalah setiap bahan tertulis baik berupa karangan, memo, pengumuman, instruksi, majalah, buletin, pernyataan, aturan suatu lembaga masyarakat dan berita yang disiarkan kepada media massa.

Dari uraian di atas, maka metode dokumentasi adalah pengumpulan data dengan meneliti catatann-catatan penting yang sangat erat hubungannya dengan obyek penelitian. Tujuan digunakan metode ini untuk memperoleh data secara jelas dan konkret tentang perilaku dan kebiasaan dalam menyelesaikan tugas KHS mahasiswa Fakultas Dakwah pada Sub. Bagian Akademik.

5. Teknik Analisis Data

Menurut Patton, 1980 (dalam Lexy J. Moleong 2002: 103) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Sedangkan menurut Taylor, (1975: 79) mendefinisikan analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide) seperti yang disarankan dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada hipotesis.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan para ahli, proses analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yakni:

- a. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi dan sebagainya.

- b. Reduksi data yang dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha untuk membuat rangkuman inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada didalamnya.
- c. Menyusun data satuan-satuan. Satuan-satuan ini dikategorisasikan pada langkah berikutnya. Kategori-kategori itu dibuat sambil melakukan koding.
- d. Pemeriksaan keabsahan data. Tahap ini adalah tahap akhir dari analisis data. Setelah selesai tahap ini, mulailah kini tahap penafsiran data dalam mengolah hasil sementara menjadi teori substantif yang sesuai dengan metode penelitian ini.

D. HASIL PENELITIAN

1. Pelayanan Sistem Informasi Akademik

Secara umum, sistem informasi akademik dapat didefinisikan sebagai sebuah sistem yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan akademik yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dihasilkannya. Sistem informasi akademik sangat membantu dalam pengelolaan data nilai mahasiswa, jadwal mata kuliah, data staf pengajar (dosen) serta layanan administrasi fakultas/jurusan yang sifatnya dapat dikerjakan dengan bantuan *software*, sehingga mampu mengefektifkan waktu dan menekan biaya operasional.

Dalam kaitan penggunaan teknologi informasi terhadap pengelolaan dokumen administrasi akademik kemahasiswaan, UIN Ar-Raniry telah melakukan perubahan sistem administrasi akademik dari sistem pengelolaan dokumen yang bersifat manual menuju sistem pengelolaan administrasi kemahasiswaan berbasis *e-administration*, yaitu pengelolaan administrasi dokumen perkantoran berbasis teknologi informasi melalui jaringan internet.

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai salah satu Fakultas dengan jumlah mahasiswa sebanyak 2.408 mahasiswa yang terdiri dari 6 jurusan, yaitu: Manajemen Dakwah (MD), Komunikasi Penyiaran Islam (KPI), Pengembangan Masyarakat Islam (PMI), Bimbingan Konseling Islam (BKI), Jurnalistik dan Komunikasi (JLK) dan Kesejahteraan Sosial (KJS), juga telah menggunakan sistem pelayanan akademik berbasis *e-administration*. Hal ini sejalan dengan visi dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry yaitu “menjadikan fakultas yang unggul dalam pengembangan dan penerapan ilmu Dakwah dan Komunikasi pada tahun 2020”.

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry merupakan salah satu institusi yang memiliki tujuan pokok mengembangkan keilmuan dakwah dan komunikasi secara global, melakukan pengkajian bidang ilmu dakwah dan komunikasi yang bersifat holistik dan integratif, meningkatkan keterampilan dalam melakukan dakwah dan komunikasi yang berakhlakul karimah.

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dalam menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran dengan cara ilmiah yang meliputi pendidikan dan pengajaran,

penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 1990 tentang pendidikan tinggi, maka salah satu bentuknya adalah dengan membentuk unsur pelaksana administrasi yang merupakan perangkat penyelenggaraan keseluruhan pelayanan teknis dan administrasi yang diperlukan dalam pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pengelola program pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Sistem pelayanan akademik berbasis *e-administration* yang seharusnya memberikan pelayanan yang lebih optimal dan tepat waktu, dalam pelaksanaannya masih terdapat permasalahan dan hambatan yang datangnya dari pegawai yang berwenang dan berkewajiban melayani administrasi akademik kemahasiswaan maupun permasalahan dari kelemahan sistem dan prosedur yang ada. Di mana masalah tersebut antara lain sebagai berikut:

Pertama, belum optimalnya jaringan internet yang dikelola oleh pusat data dan informasi UIN Ar-Raniry, sehingga pada saat mahasiswa ingin melakukan registrasi *online* seperti mengisi kartu rencana studi (KRS), mengubah kartu rencana studi seperti menambahkan atau membatalkan mata kuliah yang diambil dan mendownload kartu hasil studi (KHS) sering terjadi kendala antara lain, akses data sangat lemah dan lambat, kadang-kadang jaringan *error*, akses data tidak berjalan sama sekali karena banyaknya mahasiswa yang mengakses *website* atau situs tersebut dalam waktu yang bersamaan, sehingga data yang ingin diakses tidak berjalan sesuai harapan mahasiswa yang menginginkan akses data dengan cepat serta lebih efektif dan efisien tanpa harus mengeluarkan biaya.

Kedua, kurangnya staf pelayanan akademik yang mampu melayani mahasiswa mengurus Kartu Rencana Studi (KRS) atau kartu hasil studi (KHS) secara *e-administration*, hanya satu orang untuk masing-masing jurusan dan harus melayani mahasiswa yang berjumlah 2.408 orang yang berkepentingan dalam waktu yang bersamaan.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan, tentang keterlambatan pemberian Kartu Hasil Studi Mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan, disebabkan oleh beberapa faktor kendala, diantaranya adalah kualitas dalam pelayanan pada sub. bidang akademik yang belum maksimal, yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan proses

- b. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan kecermatan, ketelitian dan ketepatan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, dan
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kartu Hasil Studi (KHS) mahasiswa seharusnya diterima tepat waktu sebagaimana yang ditetapkan dalam jadwal waktu pengisian KRS. Mahasiswa setiap semester tidak puas dengan terlambatnya keluar/memperoleh KHS. Pelaksanaan kegiatan atau pelayanan seharusnya merujuk pada surat pemberitahuan wakil dekan I bidang akademik nomor:Un.08/FDK.I/PP00.9/2458/2015, tanggal 11 Maret 2015 butir ke 7 sebagai berikut: Bahwa batas akhir pengisian nilai ujian final pada portal akademik dosen tanggal 22 Agustus 2015. Kenyataannya dalam pelaksanaan tidak merujuk pada ketentuan yang berlaku. Kendala lainnya adalah terbatasnya informasi yang tersampaikan pada tenaga pengajar mengenai pelaksanaan kegiatan perkuliahan. Terlambatnya akses informasi ini berdampak pada keterlambatan pengisian KHS.

2. Faktor Kendala Internal dan Eksternal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan pelayanan KHS mahasiswa, tidak hanya disebabkan oleh faktor dari pelayanan akademik. Namun, faktor lainnya yang juga sangat penting dan berpengaruh yaitu faktor dari pihak tenaga pengajar. Berdasarkan data yang diperoleh dari Sub. Bagian Akademik tentang pelaksanaan kegiatan mengajar semester genap tahun akademik 2014/2015 pada fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry untuk semua jurusan (MD, KPI, PMI, BKI, JLK dan KJS) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1 Perbandingan Jumlah Tenaga Pengajar, SKS dan Unit

No.	Tenaga Pengajar	Jml	(%)	SKS	(%)	Unit	(%)
1	Dosen Tetap	55	31,8	738	53,24	291	48,58
2	Dosen Kontrak	8	4,62	78	5,63	37	6,17
3	Dosen Luar Biasa	99	57,23	530	38,24	253	42,24
4	Dosen Tetap di Lingkungan UIN Ar-Raniry	11	6,35	40	2,89	18	3,01
Total		173	100	1.386	100	599	100

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Berdasarkan tabel 4.1 menjelaskan bahwa kegiatan mengajar dilaksanakan oleh 173 tenaga pengajar, terdiri dari dosen tetap sebanyak 55 orang (31,8%), dosen kontrak sebanyak 8 orang (4,62%), dosen luar biasa sebanyak 99 orang (57,23%), dosen tetap dalam lingkungan UIN Ar-Raniry yang mengajar pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi sebanyak 11 orang (6,35%).

Beban kerja keseluruhan 599 unit dari 1.386 SKS. Kapasitas untuk masing-masing kategori adalah dosen tetap 291 unit (48,58%) dari 738 SKS, dosen kontrak 37 unit (6,17%) dari 78 SKS, dosen luar biasa 253 unit (42,24%) dari 530 SKS dan dosen tetap dalam lingkungan UIN Ar-Raniry yang mengajar pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi 18 unit (3,01%) dari 40 SKS.

Hasil analisis data dari jumlah tenaga pengajar dan beban kerja, menunjukkan bahwa faktor penghambat pelayanan kartu hasil studi (KHS) mahasiswa disebabkan faktor internal dan eksternal. Faktor internal ini berasal dari dalam, berupa kelemahan-kelemahan yang seringkali tidak disadari oleh tenaga pengajar tersebut. Adapun bentuknya adalah sebagai berikut:

a. Sikap dan Mentalitas (*Attitude*)

Dalam menghadapi kesulitan dalam melaksanakan tugas seringkali tenaga pengajar bersikap pasif dan berkeluh kesah. Faktor-faktor yang mempengaruhi adalah kesulitan dalam merubah perilaku sebagai akibat dari kurangnya dukungan sumber daya yang dimiliki serta kurangnya pengendalian, tidak adanya jaminan, kepastian dan kerugian secara sosial,

kurangnya informasi dan merasa dirugikan secara ekonomis, keterbatasan waktu dan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu. Beberapa tenaga pengajar cenderung menunda proses pentabulasian/pengisian nilai pada portal dosen yang telah ditetapkan.

b. Keahlian Kerja (*Skill*)

Selain soal sikap dan mentalitas, masalah yang muncul adalah keahlian kerja. Keahlian kerja merupakan pengetahuan khusus yang berguna untuk menyelesaikan berbagai persoalan di tempat kerja. Dari 173 tenaga pengajar 23,12% tidak memiliki keahlian untuk menguasai IT. Tindakan yang diambil untuk penyelesaian tugas membebaskan/meminta bantuan pihak akademik untuk proses pengisian nilai mahasiswa diportal dosen.

Selanjutnya, faktor eksternal atau faktor yang berasal dari luar, diantaranya adalah sarana dan prasarana yang belum maksimal untuk mendukung pelayanan, seperti listrik dan kapasitas internet yang tidak optimal. Pada pelaksanaan kegiatan sering terjadi pemadaman listrik primer (PLN) dan tidak adanya cadangan energi pembangkit listrik lainnya (genset) sehingga dapat menghambat semua proses pelaksanaan kegiatan untuk pencapaian hasil yang maksimal.

Terbatasnya kuota jaringan internet yang berkapasitas 30 MB sangat menghambat *upload* (unggah) untuk proses pemindahan data elektronik antara dua komputer atau sistem serupa lainnya dan proses *download* ketika mengakses internet, baik di rumah sendiri atau dari *Cyber@access* untuk mengambil sesuatu (dokumen, surat, gambar dan lainnya) ke dalam bentuk file dari internet atau intranet.

Fasilitas internet yang ada sekarang hanya dapat diakses dengan sistem antrian menunggu ruang waktu yang lama dan berkapasitas rendah. Untuk setiap *user* mendapat kuota maksimal 4,2 Kbps, sedangkan idealnya untuk setiap *user* 56 Kbps. Kondisi fasilitas internet saat ini dapat menghambat kinerja, baik di pihak akademik maupun tenaga pengajar dalam melaksanakan tugas masing-masing.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan badan usaha milik negara dan atau badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*).

Dalam Undang-undang Pelayanan Publik terdapat pengertian bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksana pelayanan publik atau pelaksana merupakan pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Kondisi saat ini, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry belum memiliki standar operasional pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap target yang hendak dicapai. Teknis operasional pelayanan merupakan kegiatan yang terkait langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumber daya pelayanan seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain serta standar operasional prosedur (SOP).

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas suatu institusi pendidikan secara *continue* harus mengadakan pembinaan kelembagaan. Langkah ini penting untuk memperbaiki kualitas pelayanan dari waktu ke waktu. langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh suatu lembaga institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh penggunaan pelayanan tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan.

E. PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kualitas pelayanan sistem informasi akademik berbasis *e-administration* yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry belum cukup memadai, mulai dari kualitas pelayanan yang kurang efektif serta staf dari akademik cenderung lamban dalam menangani setiap kebutuhan mahasiswa. Sehingga, upaya yang dilakukan adalah melalui komunikasi yang efektif dengan mahasiswa serta

memberikan pengarahan kepada mahasiswa terkait penggunaan pelayanan berbasis sistem informasi akademik.

Selanjutnya, faktor penghambat lainnya dalam pelayanan Kartu Hasil Studi (KHS) disebabkan oleh tenaga pengajar menyangkut sikap (*attitude*) dan keahlian (*skill*) dalam proses pengisian nilai pada portal dosen, serta sarana pendukung lainnya seperti energi listrik dan kapasitas internet.

Dari permasalahan tersebut diharapkan adanya pemecahan untuk mengatasi keterlambatan pelayanan Kartu Hasil Studi (KHS) kedepan agar pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) mahasiswa dapat dilaksanakan tepat waktu dengan adanya perubahan kualitas kerja baik bidang akademik maupun tenaga pengajar, serta tersedianya sarana daya dukung untuk pencapaian tujuan yang dimaksud dan hasil yang lebih maksimal.

Maka dari itu, peneliti memberikan rekomendasi diantaranya, meningkatkan tingkat kualitas pelayanan berbasis sistem informasi akademik yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry perlu adanya penambahan staf yang memiliki kemampuan (*skill*) dibidang e-administration. Kemudian keramahan dari pegawai kepada mahasiswa dalam melayani kebutuhan setiap mahasiswa sehingga mahasiswa sangat puas terhadap pelayanan akademik. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan setiap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Dr. Deddy Mulyana, M.A, Metodologi Penelitian Kualitatif, Rosdakarya, Bandung
- G.R. Terry dan L.W. Rue, (Alih bhs G.A.Ticoalu). (2005), *Dasar-dasar Manajemen*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Inu Kencana Syafiie, dkk. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2008 Tentang Status Institusi Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, pasal 52
- Prof. Dr. George R. Terry. (1984). *Principles of Mangement*. Richard D. Irwin Inc. Homewood: Illinois.
- Prof. Dr. Lexy J. Moleong, M.A, (2005), *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Cet. XXI; J1. Ibu Inggit Garnasih No. 40, Bandung.
- Pasal 5 (1) dan (2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry (2002). *Tugas Pokok Pimpinan dan Karyawan Fakultas Dakwah*. IAIN Ar-Raniry: Banda Aceh.
- Sariatmodjo, H. Soewando, Sudarsono Soedadi, H.M. Arif Mulyadi, dkk. (1999) *Pelayanan Prima* (Bahan Diktat Administrasi Umum). Pendidikan Latihan Propinsi Daerah Tingkat I Jawa.
- Surat pemberitahuan Wakil Dekan I bidang akademik Nomor. Un.08/FDK.I/PP 00.9/2458/2015, tanggal 11 Maret 2015, butir ke 7.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.